

- 3) отдел прогнозирования рисков:
- обеспечение методической основы управления рисками и преодоления кризисных явлений (ситуаций);
  - оценка уровней выявленных рисков;
  - выявление причин, несущих потенциальную опасность для стабильного и безопасного функционирования железнодорожного транспорта (включая экономические и имиджевые риски);
  - прогнозирование кризисных ситуаций и их профилактика в рамках кризис-менеджмента;
- 4) отдел координации деятельности подразделений:
- аккумуляция информации о производственной деятельности (пообъектный финансовый план, количество сданных/принятых поездов, погрузки/разгрузки вагонов и т. п.) и о причинах невыполнения планов/заданий;
  - организация исследования инфраструктуры и технических средств.

Учитывая необходимость создания корпоративной системы управления рисками ПАО «Украинская железная дорога» и отсутствие в его структуре специализированного подразделения, такие функции были возложены на Департамент оперативного мониторинга с внесением соответствующих изменений в его структуру и Положение. В частности, в июне 2017 г. отдел методологии и взаимодействия с органами власти и международными организациями был преобразован в ситуационный центр; одновременно с этим было определено, что основным направлением деятельности указанного департамента должно стать управление рисками на железнодорожном транспорте.

В перспективе предусматривается расширение сферы деятельности департамента и выполнение следующих работ:

- создание информационных баз данных по оперативному мониторингу и выявлению опасных ситуаций, в т. ч. с верификацией данных, поступающих от различных структурных подразделений;
- аналитическая работа, направленная на выявление причин негативных процессов и явлений, которые могут привести к катастрофическим последствиям;
- прогнозирование рисков возникновения неблагоприятных ситуаций и негативного воздействия на производственно-технологический комплекс ПАО «Украинская железная дорога»;
- оперативный, ситуационный, вариативный анализ и диагностика принимаемых решений в сфере поддержания безопасной и стабильной работы железнодорожного транспорта.

УДК 004.738.2

## **ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ НА СТАНЦИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ**

*В. Г. ШЕВЧУК, А. Г. ПАВЛИК, А. Г. МИХАЛКО*

*Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель*

*В. А. КУДРЯШОВ*

*Петербургский университет путей сообщения, г. Санкт-Петербург, Российская Федерация*

В Республике Беларусь исследования надежности легковых автомобилей, причин наиболее частых обращений автолюбителей на станции технического обслуживания автомобилей (СТОА), предпочтения пользоваться услугами официальных СТОА не опубликованы или вовсе не проводились. Вместе с тем средний возраст легковых автомобилей, зарегистрированных за автовладельцами в Республике Беларусь, составляет около 15 лет. Это цифра выше, например, чем в РФ, но ниже, чем в Латвии и Украине (рисунок 1 [1]).

Следует отметить, что возраст легковых автомобилей влияет на их техническое состояние, что в свою очередь, может стать причиной дорожно-транспортного происшествия. По данным ГАИ Республики Беларусь около 0,23 % ДТП происходит именно из-за технической неисправности транспортных средств (рисунок 2), причем эти ДТП имеют серьезные последствия, что подчеркивает важность своевременного обращения автовладельцев в СТОА [2].

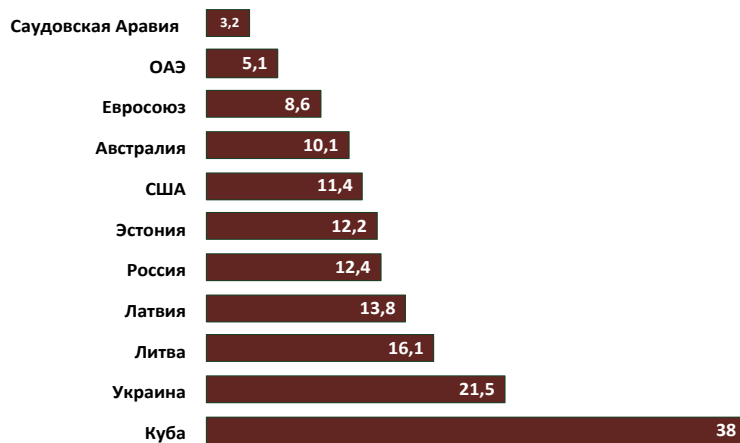


Рисунок 1 – Средний возраст автомобилей в европейских странах

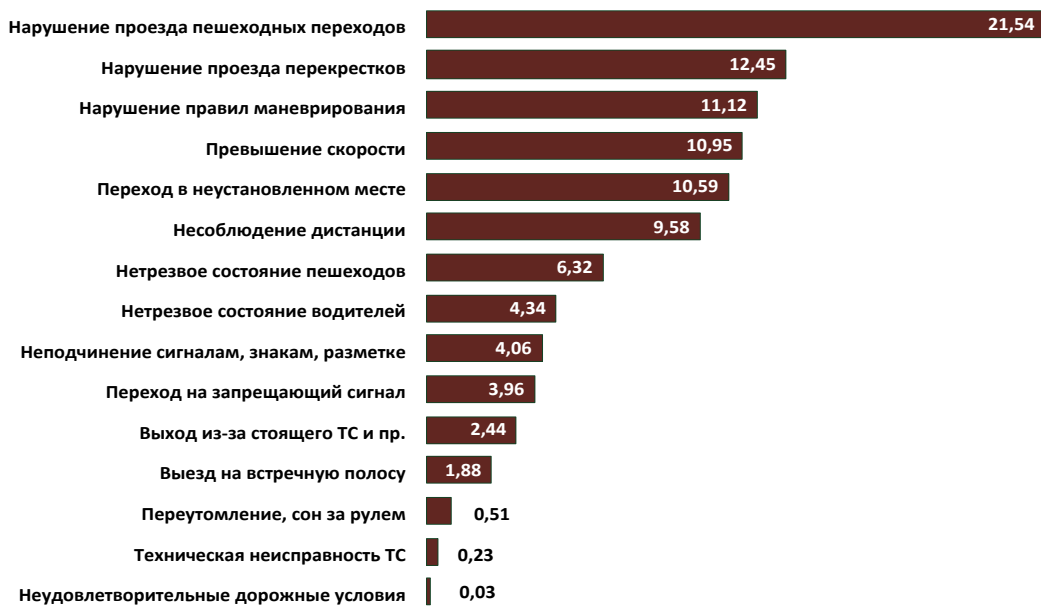


Рисунок 2 – Основные причины дорожно-транспортных происшествий в Республике Беларусь (в процентном отношении)

Видеонаблюдение на СТОА – это порядок, контроль и безопасность ведущегося бизнеса. С его помощью можно защитить персонал и имущество от посягательств злоумышленников, а также обеспечить добросовестное отношение сотрудников к своим обязанностям. Кроме того, можно предоставить клиентам возможность следить за качеством работы мастеров, что повысит уровень доверия к сервису на СТОА. Например, автомобиль заехал для ремонта в отведенное для этих целей помещение. Владелец оставляет свою машину одну на период, необходимый для проведения планового ТО или замены отказавшего узла.

Когда же приходит время забирать авто, хозяин машины (намеренно или нет) предъявляет претензии к руководству СТОА по поводу повреждения кузова авто или лакокрасочного покрытия: якобы, работники помяли дверь, поцарапали бампер или разбили стекло. Для того чтобы грамотно разрешить подобную ситуацию, необходимо купить и установить оборудование видеонаблюдения, которое позволит при необходимости прокрутить назад все события, произошедшие с автомобилем за всё время его пребывания в ремонте. И сразу станет ясно, кто виновен в повреждении машины – СТОА или забывчивый хозяин, повредивший свой автомобиль при заезде в гараж и решивший «срубить немного денег» с хозяев автосервиса. Причём слово «немного» может перерасти в круглую сумму, если дело касается элитной иномарки.

Проведенный (февраль 2016 г. – февраль 2017 г.) опрос 976 респондентов-клиентов СТОА показал следующее:

– 630, или 64,55 %, респондентов выступают за введение системы видеонаблюдения на СТОА;

– 183 (18,75 %) – также «за», но с оговоркой, чтобы это не повлияло на стоимость обслуживания на СТОА;

– 103 (10,55 %) – «против», поскольку считают, что это значительно увеличит стоимость обслуживания на СТОА;

– 43 (4,41 %) респондента не определились с конкретным ответом «за» или «против»;

– 17 (1,74 %) респондентов – отказались от участия в опросе.

Таким образом, более 83 % клиентов СТОА выступают за введение системы видеонаблюдения на СТОА. Кроме того, за введение системы видеонаблюдения на СТОА выступают 75,6 % самих работников СТОА.

Внедрение системы видеонаблюдения на станции технического обслуживания автомобилей (СТОА) позволит избежать и (или) разрешить спорные ситуации между клиентами и сотрудниками СТОА, вести дистанционный контроль за выполнением технологических процессов по осмотру и техническому обслуживанию автомобилей, усовершенствовать решения задач по маркетингу и др.

#### **Список литературы**

1 В Украине средний возраст авто в 25 раз больше, чем в ЕС [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://avtoshkola-indycar.com.ua>. – Дата доступа : 13.08.2017.

2 Основные причины дорожно-транспортных происшествий в Республике Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.google.by>. – Дата доступа : 13.08.2017.